

ВОПРОС	ОТВЕТ
Изменится ли размер франшизы по полису «Оптимальное КАСКО» при увеличении СС? Если да, то как, если мы увеличим СС по действующему договору? В доп. соглашении информации по франшизе нет.	Размер франшизы в Оптимальном КАСКО не изменится
Как мы будем исполнять свои обязательства, если дилеры отказываются ремонтировать ТС?	Есть разные варианты решения проблемы: альтернативные станции, выплата деньгами
Как будет осуществляться урегулирование убытков, если для ремонта не будет нужных запчастей?	Если нигде не будет зап. частей и мы не найдем альтернативных (или клиент не согласится), будет выплата наличными
По каким методикам производится расчет суммы выплат по КАСКО и каким образом сейчас производится урегулирование?	Для гарантийных – по ценам дилерских СТОА, для негарантийных – мультибрендовых СТОА
Если сейчас клиент увеличивает СС и страховую премию, будет ли учитываться при пролонгации данного договора исходная СС?	По сегодняшним алгоритмам – да, но ситуация может измениться в зависимости от текущей ситуации на момент пролонгации
Мы сделали доп. соглашения на увеличение СС по полису, а через полгода цены упали и клиент жалуется, что много заплатил. Что делать?	Если эта ситуация случится, мы будем решать ее системно. Для страховой компании переоцененный портфель авто – это тоже ненужный риск.
Если клиент отказался доплатить до увеличения СС, выплата будет осуществляться пропорционально действующей стоимости? На основании чего будет определяться действительная стоимость при наступлении СС? Кто ее будет определять? Или это будет диапазон?	Пропорция к действительной стоимости на момент страхового события. Цену определит оценщик – это отработанный механизм
В начале 2000 годов сильно возросла угоняемость ауди аб, в то время СК договаривались с дистрибьюторами спутниковых систем о льготной установке страхователям (уже имеющими договоры с СК). Сейчас мы повышаем СС. Будет ли процесс по защите клиентов от угоняемости до собственно начала возможных угонов?	Если ситуация повторится, то можно и повторить зарекомендовавшие себя решения. Пока мы наблюдаем, какие марки/модели станут высокорисковыми по угону. Считаем, что фокус сместится на более бюджетные авто.
Почему по полисам КАСКО с датой окончания май–июнь такие большие суммы доплат при увеличении СС? Может тогда нет смысла увеличивать СС по таким договорам, а сделать это при продлении?	Алгоритм расчета един для любого договора. Увеличивать СС всегда есть смысл, поскольку до конца действия договора остается еще много времени.
Можно ли продлить полис КАСКО по «тех. тоталю»?	Он прекратится после выплаты. Можно заключить новый.
Тоталь – это 70% от СС?	В разных продуктах разные пороги, можно посмотреть в полисе. По АльфаБизнесу – тоталь признается по заключению эксперта.
Может ли клиент при тотале забрать годные остатки?	Зависит от продукта. В тех продуктах, где можно забрать годные остатки, выплата будет в размере страховой суммы за минусом стоимости годных остатков. Если авто недооценено, выплата будет близка к нулю. В этом драма «технического тоталья».
Если ситуация с СТО-партнерами будет критичная, будет ли АльфаСтрахование переориентироваться на выплаты (например, через доп. соглашение)?	Есть вариант выплаты деньгами
Если клиент не готов отдать годные остатки по машине, которая признана тотальной, как мы будем урегулировать этот вариант?	Если продукт предусматривает такой вариант, то выплата= СС-годные остатки. Но такая формула не работает уже мы получается из меньшего (СС) вычитаем большее (Стоимость годных остатков после аукциона) , получается что клиент остается вообще без компенсации , просто с годными остатками или еще нам доплатить разницу должен. Как компания будет смотреть в этом случае в сторону клиента.
Если у клиента по расчетам ущерб признается «тоталь», можно ли выбрать ремонт, а не выплату?	Нет

ВОПРОС	ОТВЕТ
Если в действующем полисе КАСКО увеличить СС на 40%, то при пролонгации полиса на сколько процентов можно будет увеличить СС по отношению новой СС в действующем полисе. Так же на 40% или меньше?	На данный момент также – до 40%, но не выше рыночной стоимости
Если собственником является ЮЛ, будет ли ДС-оферта?	Для единичных авто – да, для многолетних и парковых договоров есть подписной вариант
Можно ли увеличить СС по полису «Легкое КАСКО»?	Да, ориентируемся на то, дает ли система оформить
В рассылке была информация, что доп. соглашения оформляются только на безубыточные полисы. Сейчас по убыточным договорам тоже есть кнопка увеличить СС. Можно предлагать всем страхователям, у которых есть кнопка, независимо от убытков?	Да, ориентируемся на то, дает ли система оформить
У клиента нет электронной почты и он готов приехать в офис для оформления ДС. Как в этом случае оформить полис?	Оформить можно только в АльфаПолисе
У клиента нет электронной почты и он готов оплатить наличными. Как брать оплату?	Вы всегда можете помочь завести электронную почту Вашему Клиенту. Оплата по ДС возможна только по ссылке.
Дилер не может предоставить оригинальные запчасти, то есть ремонт невозможен. Будет ли в таком случае предлагаться калькуляция?	Будем обсуждать с клиентом – альтернативу по з.ч. или выплата деньгами
Я сам оплачиваю за клиента и у меня как у ИП есть кассовый аппарат. Должен ли я пробить кассовый чек?	По данному ДС возможно оплата только по ссылке, оплачивает Клиент, чек приходит сразу после оплаты
Какой порядок цифр доплаты при увеличении СС на 50%? Зависит от марки и модели? Какой минимум доплаты (в процентах) при увеличении СС на 50%?	Лучше посчитать в АП и посмотреть результат. Доплата зависит от того, на сколько увеличена СС, умножается на тариф по договору, учитывается сколько месяцев осталось до конца действия полиса.
Заклучен новый АД с другим агентом, но по факту это тот же агент. Как будет оплачено КВ, если агент корневого договора уже закрыт?	Обратитесь к Вашему куратору. Необходимо ДС на обслуживание портфеля.
Вероятно расчёт сделан конкретно на каждый полис индивидуально, но если ТС застраховано в феврале 2022 или в мае 2021 г., будет ли разница в расчете? Или не важно, когда заключен договор, т. е. не пропорционально оставшемуся времени?	В расчете в том числе учитывается остаточный срок действия договора
Если клиент повысил СС на 30% (ДС сделано неделю назад), можно еще повышать на 20% ?	Нет, ДС возможно сделать только 1 раз, повторное формирование не допускается
Где скачать письма и заявление?	https://wiki.alfapolis.ru/ds/
Нужно обязательно провести работу со всеми полисами КАСКО (полными) и увеличить СС, либо подписать отказ об увеличении СС?	Да, все верно
При «техническом» тотале можно ли выбирать выплату пропорционально СС и действительной стоимости, чтобы избежать собственно этого «технического» тотала?	Нет. СС=действительной стоимости, если в договоре не указано другого. Это закон.
По какой методике осуществляется выплата на сегодняшний день при условии применения в 3 квартале калькуляции.	Гартийное ТС – цены дилера, негартийное ТС – цены мультибрендовых СТОА

ВОПРОС	ОТВЕТ
Клиент наотрез отказывается увеличивать СС и уведомлен о пропорциональной выплате, что его тоже не устраивает. Может ли он расторгнуть договор без вычета РВД?	По условиям договора расторжение без вычета РВД возможно только в период охлаждения (с учетом соблюдения всех правил)
Зависит ли сумма доплаты от даты расчета? Например, если полис заканчивается в ноябре, отличается ли СП в апреле от СП в мае?	Да, расчет будет отличаться
Если в действующем договоре СС 1,5 млн, сейчас подняли стоимость до 3 млн, в 2023 г. произошел угон, а на момент угона рыночная цена авто 2 млн. Сколько выплатят по рыночной цене или 3 млн?	Искусственно переоценивать автомобили не нужно
Можно ли увеличить СС по полисам оформленным после 01.03.2022? При пролонгации увеличили СС на тот момент только на 20%.	По договорам, заключенным после 01.03.22 ДС на увеличение СС недоступно
Агент из дилеров объединил свой портфель с агентом из 5 канала. Как оформить ДС к полису с дилерской кодировкой, если Агент его не видит?	Нужно расширять зону видимости в АльфаПолисе
Будет одна ссылка для всех клиентов или у каждого клиента индивидуальная ссылка? И можно ли там сразу оплатить?	Ссылка ведет на формирование заявки, она общая для всех клиентов. Сразу оплатить не получится.
Что делать, если клиент вынуждено застраховал авто в салоне, а за увеличением СС обратился к Агенту?	Сформировать ДС для клиента другого канала/агента возможно, но КВ получит всегда агент по основному договору
Будут ли какие-то изменения по продукту «Каско за 5» по увеличению СС и СП?	Не планировали
В условиях полиса «КАСКО от бесполисных», клиента пугают слова «б/у запчасти».	Это, например, неповрежденное крыло с автомобиля с разбора. Выглядит как новое.
Ремонт с износом – это означает, что клиент должен доплатить износ?	Да